

يدو محمد
جامعة البليدة

قاشي خالد
جامعة البليدة

مداخلة بعنوان:

إستراتيجية إدارة مخاطر الصيرفة الالكترونية

ملخص

تعد التطورات التي شهدها العالم في الحقبة الأخيرة من القرن الماضي وعلى رأسها التقدم التكنولوجي المذهل من أهم التغيرات التي ساهمت في إحداث تحول جذري في أ نماط العمل المصرفي في عصرالعولمة حيث عملت البنوك على تحديث خدماتها من خلال تكثيف الاستفادة من ارث تقنيات المعلومات والاتصالات وتطويعها بكفاءة عالية بغية ابتكار خدمات مصرفية مستحدثة وتطوير أساليب تقديمها بما يكفل انسياب الخدمات المصرفية من البنوك إلى العميل بدقة وسهولة ويسر بما يتواءم والمتطلبات المعاصرة لمختلف شرائح العملاء ويحقق للبنك نموا في حجم عملياته وأرباحه من ناحية أخرى .

لاشك أن الصناعة المصرفية من أكثر الصناعات تعرضا للمخاطر لاسيما في عالمنا المعاصر، حيث تعاظمت هذه المخاطر و تغيرت طبيعتها في ظل تطورات التحرير المالي و مستحدثات العمل المصرفي و تنامي استخدام أدوات مالية جديدة ساعد على خلقها التقدم التكنولوجي الهائل في الصناعة المصرفية، ومن هنا فقد إكتسب موضوع إدارة المخاطر الصيرفة الالترونيةأهمية متزايدة لدى البنوك، كأحد المحاور الهامة لتحديد الملاءة المصرفية[1].

[1] سيد الهواري و آخرون، الأسواق و المؤسسات المالية، البيان للطباعة و النشر، مصر، 2002، ص:161- 167.

و من منطلق أهمية هذه الخطوة، فقد رأينا إلقاء الضوء على موضوع استراتيجية إدارة مخاطر الصيرفة الالترونية من خلال عرض لماهية الخدمات المصرفية الإلكترونية_ للأنواع المختلفة للمخاطر التي تواجه العمل المصرفي الالكتروني ، ثم نستعرض الدور الأساسي لإدارة المخاطر و أهميته بالنسبة للمصارف، و ختاما نقوم بطرح المبادئ الأساسية لإدارة مخاطرالصيرفة الالكترونية و التي تنطوي على الإجراءات الواجب إتخاذها من قبل المصارف التفعيل سياساتها الجديدة في إدارة المخاطر.

1- الخدمات المصرفية الإلكترونية

في ظل التطور الهائل في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات شهدت الصناعة المصرفية تغيرات جوهرية من خلال استخدام شبكات الاتصال الإلكترونية لإجراء العمليات المصرفية لمواكبة التزايد الكبير في حجم المعاملات المالية وتمكين العميل من الحصول على الخدمات المطلوبة في أي وقت وفي أي مكان ولهذا سوف نتناول في هذا المبحث الخدمات المصرفية الإلكترونية ثم المصارف الإلكترونية واهم التحديات التي تواجهها .

1- 1ماهية الصيرفة الإلكترونية

تعد الخدمات المصرفية الإلكترونية نتاج للتطورات التي شهدها قطاع الاتصالات والتنافس الشديد بين المؤسسات المصرفية في إدخال التقنية في نشاطها المصرفي .

*نشأتها

يرجع البعض ظهور الصيرفة الإلكترونية إلى السبعينيات من القرن العشرين عندما بدأت المصارف تعرض خدماتها عبر الهاتف ،فأصبح بإمكان العميل استخدام الخط الهاتفي للاطلاع على أرصدته وتسديد فواتيره،وفي الثمانينات أصبحت تلفزة الكابل والحاسب الشخصي وسائل جديدة يمكن استخدامها في الصيرفة بالبيت وحلت بذلك مشكلة محدودية الأنظمة الهاتفية فيما يخص الكتابة والصورة ،ومع التطور الكبير الذي عرفته تكنولوجيا الانترنت في نهاية الثمانينات وبداية التسعينيات

وجدت فيها المصارف الوسيلة المثلى لعرض العمليات المرتبطة بالحسابات والعمليات المالية دون تحرك للسيولة النقدية .

وفي سنة 1995 عندما أنجزت شركة NETSCAPE أول برنامج يسمح بدخول مواقع الواب أصبحت الصيرفة عبر الخطوط الحقيقة ممكنة، ويعتبر أول بنك عبر الخط في العالم وهو بنك أمريكي.

ويمكن تعريف الخدمات المصرفية الإلكترونية على أنها :

- قيام المصارف بتقديم الخدمات المصرفية التقليدية والمبتكرة من خلال وسائط الاتصال الإلكترونية المفتوحة، وتقوم المصارف بتقديم الخدمات لتعزيز حصتها في السوق أو لخفض التكاليف أو كوسيلة لتوسيع نشاطها داخل وخارج حدودها الوطنية.

- تقديم الخدمات الخاصة بالمعاملات المصرفية عن طريق قنوات توصيل إلكترونية.

- اتجاه المصارف نحو الاتساع في إنشاء مقار لها عبر الانترنت بدلا من إنشاء مقار ومباني جديدة.

- كما تعرف على أنها تقديم المصارف الخدمات المصرفية من خلال شبكات اتصال إلكترونية تقتصر صلاحية الدخول إليها إلى المشاركين فيها وفقا لشروط العضوية التي تحددها المصارف وذلك من خلال أحد المنافذ على الشبكة كوسيلة لاتصال العملاء بها بهدف :

- إتاحة معلومات على الخدمات التي يؤديها المصرف دون تقديم خدمات مصرفية على الشبكة.
- حصول العملاء على خدمات مثل التعرف على معاملاتهم وأرصدة حساباتهم وتحديث بياناتهم وطلب الحصول على قروض .
- طلب العملاء تنفيذ عمليات مصرفية مثل تحويل الأموال .

- كما يعرفها بنك التسويات الدولية على أنها تقديم الخدمة المصرفية عن بعد أو عبر الخط أو من خلال قنوات إلكترونية سواء للمقيمين داخل البلد أو خارجه.

إذا فالخدمة المصرفية الإلكترونية تعبر عن استخدام المصرف لتكنولوجيا المعلومات

والاتصالات في تقديم الخدمات للعميل من خلال الانترنت ، الموزعات الآلية ،الهاتف ...الخ،بشكل يلبي حاجيات العميل ويكسب المصرف مركزا تنافسيا قويا.

2.1.مزايا الخدمات المصرفية الإلكترونية

نتيجة لتطور الأساليب التكنولوجية الحديثة والتوسع في استخدامها ظهرت الخدمة المصرفية الإلكترونية والتي تمتاز بجملة من المزايا نوجز أهمها فيما يلي :

- التخفيض من التكاليف التي يتحملها المصرف لإجراء عملياته المختلفة .
- تقلل من حاجة المصرف إلى الاستثمار المكلف في إقامة الفروع المصرفية.
- تقديم خدمات مصرفية جديدة؛
- الاهتمام بتطوير خدمات التوزيع؛
- توافر قاعدة بيانات متكاملة وشاملة بين المصارف ؛
- تحسين التدفق النقدي ؛
- زيادة رضا العميل؛
- زيادة كفاءة المصرف ؛
- سرعة تنفيذ العمليات ؛
- رقعة الخدمات المعروضة واسعة.

3.1أ نواع الخدمات المصرفية الإلكترونية

تتنوع الخدمات المصرفية الإلكترونية التي تقدمها المصارف التجارية بتنوع قنوات الاتصال المستخدمة في تقديمها والتي يمكن عرض أهمها فيما يلي :

- **أجهزة الصراف الآلي:**

الموزعات الآلية هي صورة بسيطة للمكننة في القطاع المصرفي،فهي آلات أوتوماتيكية تستخدم عن طريق بطاقة إلكترونية تسمح للمستهلك بسحب مبلغ من المال بدون اللجوء إلى الفروع، وتعتبر الصرافات الآلية أول آلية للعمل المصرفي الالكتروني حيث تعتمد على وجود شبكة من الاتصالات تربط فروع البنك

الواحد أو فروع كل المصارف في حالة قيامها بخدمة أي عميل من أي مصرف ، وقد تطور عمل الصرافات الآلية من قيامها بالوصول إلى بيانات حسابات العملاء فوريا إلى تقديم خدمات متقدمة في صرف المبالغ النقدية فأصبحت تقوم بدفع الفواتير للمؤسسات الخدمية وتسديد الرسوم الجمركية ، وظهور البطاقات الذكية أصبح العميل بإمكانه شحن تلك البطاقات واستعمالها في دفع التزاماته في نقاط دفع متعددة .

وتتيح أجهزة الصراف الآلي للعميل الاستفادة من مجموعة من الخدمات منها:

- التعرف على رصيد حسابه؛
- القيام بإجراء سحب نقدي من الحساب؛
- إجراء إيداعات نقدية؛
- طلب دفتر الشيكات ؛
- شراء بعض الأدوات المالية ؛
- إجراء تحويلات نقدية بين حسابات نفس العميل أو من حساب العميل إلى حساب آخر.

- **الصيرفة عبر الهاتف:**

تعتمد هذه الخدمة كذلك على وجود شبكة تربط فروع المصرف الواحد ككل وتمكن الموظف المنوط به تقديم الخدمة الهاتفية من الوصول لبيانات العميل مباشرة من أي فرع من فروع المصرف ويقوم العميل بالاتصال برقم موحد للحصول على خدمة موحدة من مصرفه ، يتكفل الموظف بعد ذلك على العميل من الوصول إلى بيانات حول العميل ويبدأ بتوجيه أسئلة محددة للتأكد من هويته ،وقد تطور استخدام الهاتف في تقديم الخدمات المصرفية بإدخال أجهزة الرد التلقائي على مكالمات العملاء وتقديم خيارات لهم لإجراء عمليات متعددة خدمات استعلامية ،خدمات تحويل مبالغ نقدية لجهات معلومة ،طلب خدمات كدفتر الشيكات ...الخ وآخر التطورات التي شهدها هذا النوع من الصيرفة استخدام هذه المراكز للإجابة على رسائل البريد الإلكتروني والذي أصبح أداة فعالة في التخاطب بين المصرف والعميل.

- **السحب الآلي المباشر (المدفوعات الإلكترونية)**

في هذه الحالة على العميل أن يفوض المصرف الذي يتعامل معه مقدما من إجراء هذه المدفوعات بصفة دورية حسب التعليمات الصادرة إليه، حيث تعتبر هذه الوسيلة طريقة سهلة ومحكمة لإجراء المدفوعات المتكررة مثل سداد أقساط الرهن العقاري ،سداد أقساط التامين ، سداد فواتير هيئات المنفعة العامة ، سداد الضرائب ،سداد رواتب العاملين لدى العميل ...الخ،ويعرف هذا النوع في الدوائر المصرفية بالخصم المصرح به مقدما ،ويفيد ذلك في سداد مثل هذه المدفوعات تلقائيا في موعدها خصما من حساب العميل ودون تحرير شيكات بالقيمة مما يقلل من الجهد والنفقة وسداد المدفوعات في وقتها. .

- **نظام الإيداع المباشر :**

يسمح هذا النظام بإضافة المبالغ التي تصل إلى العميل بصورة دورية متكررة إلى حسابه لدى المصرف الذي يتعامل معه مباشرة وبشكل آلي، كأن تضاف إلى الحساب مدفوعات الأجور والرواتب ، التامين الاجتماعي ، المعاش ، أرباح الأسهم ...الخ.

- **الصيرفة عبر الهاتف النقال:**

إن الاتجاه العام في العالم اليوم هو انتشار الهاتف النقال في نقل البيانات 1.2 بليون جهاز ، بحيث يتيح هذا الاتجاه تطوير استخدامات الهاتف النقال لأغراض متعددة كاستخدامه للدخول للشبكة العالمية واستخدامه في التطبيقات المتعلقة بها كقراءة البريد الإلكتروني وتصفح المنتجات المعروضة والترويج لها ومن ثم يمكن استخدامه في تقديم الخدمات المصرفية.

- **الخدمات المصرفية عبر الانترنت:**

ينتمي هذا النوع من الخدمات التي يطلق عليها الخدمات المصرفية المنزلية من المنزل ،الخدمات المصرفية عن بعد ، الخدمات المصرفية الفورية ،الخدمات المصرفية الذاتية وأسماء أخرى متعددة ، حيث بدأت إدارة المصارف تدريجيا في تبني تقديم خدمات مصرفية من خلال شبكة الانترنت، وتشمل الخدمات

المالية وغير المالية من استفسارات عن المنتجات والخدمات التي يقدمها المصرف وكيفية الحصول عليها وإجراء التحويلات المالية وفتح الحسابات ، علاوة على الخدمات الحديثة مثل فتح الفواتير الإلكترونية.

- **الصيرفة عبر التلفزيون :**

يعتبر التلفزيون من الوسائل الناجحة في الإعلام الجماهيري ،ولذلك تم تطوير نظام التلفزيون ليتيح المراسلة بين المشترك ومقدمي خدمة الإرسال ،وهو ما اصطلح عليه بالتلفزيون التخابطي الذي بدا في الانتشار في الدول المتقدمة ، وبدأت العديد من الشركات في التحول لتقديم خدماتها بالمشاركة مع المصارف ، نظرا للسعة التي يتيحها التلفزيون لنقل المعلومة عبر الصورة.

- **نظام تسوية المبالغ الإجمالية في وقت حقيقيRTGS❖:**

هو نظام مركزي إلكتروني يعمل على أساس فوري إجمالي نهائي ومستمر لتنفيذ أوامر التحويل الدائنة ويوفر نقطة تسوية لأنظمة التصفية العاملة من خلال الحسابات المركزية للمصارف.

2.مخاطر الصيرفة الإلكترونية و إستراتيجية مواجهتها

لقد بات موضوع المخاطر المصرفية من أهم وأعمق القضايا التي تواجه المصارف والمتعاملين معها والسلطات النقدية وتشكل هاجسا للقائمين على إدارة هذه المصارف ، خاصة في ظل التطور التقني المتسارع في أنظمة الاتصالات والأجهزة والبرمجيات والتي أدت بدورها إلى تحول كبير في مجال الصناعة المصرفية .

1.2.مخاطر الصيرفة الإلكترونية

تتباين وتتعدد المخاطر التي ارتبطت بالصيرفة الإلكترونية، والتي أصبحت تمثل تحديا حقيقيا أمام المصارف والمتعاملين معها والسلطات الإشرافية ولعل أهمها :

- **المخاطر الإستراتيجية :**

المخاطر الإستراتيجية هي المخاطر التي ترتبط بالقرارات والسياسات والتوجيهات التي تتخذها الإدارة العليا للمصرف ،وتنشا هذه المخاطر في العمليات المصرفية الإلكترونية من الأخطاء أو الخلل الذي

قد يحدث نتيجة تبني استراتيجيات و خطط تقديم هذه العمليات والخدمات وتنفيذها التي قد تقع فيها الإدارة العليا ،وذلك في ضوء الحاجة الملحة لتقديم مثل هذه الخدمات في ظل تزايد الطلب عليها من جهة واشتداد المنافسة المصرفية من جهة أخرى .

- **المخاطر التشغيلية:**

المخاطر التشغيلية هي المخاطر المرتبطة باستخدام التقنيات والأنظمة، الأمر الذي يجعل هذه المخاطر أكثر أهمية بالنسبة للخدمات المصرفية الإلكترونية ،وذلك نظرا للاعتماد الكبير على التقنيات في كافة أوجه تقديم هذه الخدمات .

وتنشا مخاطر التشغيل عن عدم التامين الكافي للنظم الناتج عن إمكانية اختراق غير المرخص لهم لنظم حسابات المصرف بهدف التعرف على المقومات الخاصة بالعملاء واستغلالها أو عدم ملائمة تصميم النظم أو إنجاز العمل أو الصيانة وكذلك نتيجة إساءة الاستخدام من قبل العملاء.

- **مخاطر السمعة :**

يرتبط نجاح المصارف في أعمالها بالسمعة التي تؤسسها كمؤسسات جديرة بالثقة ،وتنشأ مخاطر السمعة فيما يتعلق بالعمليات المصرفية الإلكترونية في حال فشل المصرف في إرساء شبكة موثوقة وآمنة لتقديم هذه الخدمات أو عند تقديم خدمات غير كفاءة أو عدم انتظام تقديم الخدمة أو في حالة نقص متطلبات الإفصاح اللازمة للعملاء.

- **المخاطر القانونية:**

تقع هذه المخاطر في حالة انتهاك القوانين أو القواعد والضوابط المقررة خاصة تلك المتعلقة بمكافحة عمليات غسيل الأموال أو نتيجة عدم التحديد الواضح للحقوق والالتزامات القانونية الناتجة عن العمليات المصرفية الإلكترونية ،ومن ذلك عدم وضوح مدى توافر قواعد لحماية المستهلكين في بعض الدول لعدم المعرفة القانونية لبعض الاتفاقيات المبرمة باستخدام وسائل الوساطة الإلكترونية.

- **المخاطر الأخرى :**

يرتبط أداء العمليات المصرفية الإلكترونية بمخاطر العمليات المصرفية التقليدية ومن ذلك

❖ **المخاطر الإئتمانية: Credit Risk**

يعد التوسع الإئتماني من الأنشطة الرئيسية للبنوك، و التي ترتبط بعدد من المخاطر، مثل توقف العميل عن الوفاء بإلتزاماته التعاقدية مع البنك، أو مخاطر التركز الإئتماني، أو فشل البنك في تحديد جودة الأصول و ما يترتب على ذلك من عدم تكوين المخصصات الكافية لتجنب تعرض أموال المودعين لخسائر غير محسوبة، هذا و تشمل المخاطر الإئتمانية البنود داخل الميزانية مثل القروض و السندات و البنود خارج الميزانية مثل خطابات الضمان أو الإعتمادات المستندية.

و يدعى هذا الخطر كذلك بخطر العميل، و خطر التوقيع، و هو خطر يتعلق بالنشاط البنكي من خلال منح قرض لمؤسسة أو شخص طبيعي، أين يواجه البنك خطر إفلاس العميل و بالتالي لا يوفي عند ميعاد الإستحقاق جزئيا أو كليا بمبلغ ديونه، و من هنا تظهر مسئولية البنك في ضرورة مراعاته توفر الضمانات الكافية لتغطية هذا النوع من الخطر و منه الخسائر المحتملة.

و هناك عدد من العوامل التي تساهم في حدوث المخاطر الإئتمانية منها:

- **عوامل خارجية عن نطاق المؤسسة:**

- تغيرات الأوضاع الإقتصادية، كإتجاه الإقتصاد نحو الركود أو الكساد أو حدوث إنهيار غير متوقع في أسواق المال.

- تغيرات في حركة السوق يترتب عليها آثار سلبية على المقترضين.

- **عوامل داخلية:**

- **ضعف إدارة الإئتمان أو الإستثمار بالبنك سواء لعدم الخبرة أو لعدم التدريب الكافي.**

- عدم و جود سياسة إئتمانية رشيدة.

- ضعف سياسات التسعير.

- ضعف إجراءات متابعة المخاطر و الرقابة عليها.

❖ مخاطر أسعار الصرف: **Foreign Exchange Risk**

تواجه البنوك خطر فقدها لجزء من أصولها نتيجة لتحركات أسعار الصرف، و ذلك على الرغم مما تتيحه القواعد المحاسبية الراسخة من شفافية و تحديد بصورة نموذجية لهذه النوعية من المخاطر، على سبيل المثال فإن تبني البنوك لمراكز مفتوحة لعملاتها في وقت تتسم فيه أسعار الصرف بعدم الإستقرار سوف يسهم في زيادة مخاطر السوق التي يتعرض لها البنك، و هذا يشمل المركز المفتوح العمليات الفورية Spot Transactions و العمليات الآجلة بأشكالها المختلفة و التي تندرج تحت مسمى المشتقات المالية Derivatives.

و يعرف خطر سعر الصرف بذلك الخطر المرتبط بتطور مستقبلي لسعر صرف عملة أجنبية يتحمله مالك أصل أو صاحب ديون أو حقوق مقيمة بتلك العملة (العملة الأجنبية) ، و تؤدي التقلبات التي تعرفها أسعار الصرف بالبنوك إلى نتائج يمكن أن تكون إيجابية أو سلبية، ففي حالة زيادة سعر صرف العملات فإن البنك يحقق أرباحا (فوائد أكبر على القرض)، و بالعكس يمكنه تحمل خسارة في حالة إنخفاض سعر تلك العملة عن السعر الذي إستدان به.

❖ مخاطر أسعار الفائدة: **Interest Rate Risk**

تنشأ هذه المخاطر عن تقلبات أسعار الفائدة بالسوق بما يؤدي إلى تحقيق خسائر ملموسة للبنك في حالة عدم إتساق أسعار الفائدة على كل من الإلتزامات و الأصول، و تتصاعد هذه المخاطر في حالة عدم توافر نظام معلومات لدى البنك يمكنه من الوقوف على معدلات تكلفة الإلتزامات و معدلات العائد على الأصول، أو يساعده على تحديد مقدار الفجوة بين الأصول و الإلتزامات لكل عملة من حيث إعادة التسعير و مدى الحساسية لمتغيرات أسعار الفائدة.

و يعرف خطر سعر الفائدة بالخسارة المحتملة للبنك و الناجمة عن التغيرات غير الملائمة لسعر الفائدة، و يتمثل في مدى حساسية التدفقات النقدية سلبيا للتغيرات التي تطرأ على مستوى أسعار الفائدة، و تحصل

هذه المخاطرة عندما تكون تكلفة الموارد أكبر من عوائد الإستحقاقات و تزداد بزيادة إبتعاد تكاليف الموارد عن مردودية تلك الإستخدامات.

إذن مخاطرة سعر الفائدة تمس كل المتعاملين في البنوك سواء كانوا مقرضين أو مقترضين، فالمقرض يتحمل خطر إنخفاض عوائده إذا إنخفضت معدلات الفائدة، أما المقترض فيتحمل إرتفاع تكاليف ديونه بإرتفاعها.

❖ **مخاطر التسعير: Price Risk**

و تنشأ عن التغيرات في أسعار الأصول، و بوجه خاص محفظة الإستثمارات المالية، و توجد عوامل خارجية و داخلية تؤثر في مخاطر التسعير و تتمثل العوامل الخارجية في الظروف الإقتصادية المحلية و مناخ العمال السائد بالسوق، أما العوامل الداخلية فتتعلق بالوحدة الإقتصادية نفسها و منها الهيكل التمويلي و نتيجة النشاط و مدى كفاءة التشغيل و غيرها من الظروف الداخلية.

❖ **مخاطر السيولة: Liquidity Risk**

تنشأ مخاطر السيولة عن عدم قدرة البنك تلبية الإلتزامات قبل الغير أو تمويل زيادة الأصول، و هو ما يؤدي إلى التأثير السلبي على ربحية البنك و خاصة عند عدم القدرة على التسييل الفوري للأصول بتكلفة مقبولة، و قد تقف عدة أسباب وراء التعرض لمخاطر السيولة نذكر منها:

- ضعف تخطيط السيولة بالبنك، مما يؤدي إلى عدم التناسق بين الأصول و الإلتزامات من حيث آجال الإستحقاق.
- سوء توزيع الأصول على إستخدامات يصعب تحويلها لأرصدة سائلة.
- التحول المفاجئ لبعض الإلتزامات العرضية إلى إلتزامات فعلية.

هذا كما تسهم بعض العوامل الخارجية مثل الركود الإقتصادي و الأزمات الحادة في أسواق المال في التعرض لمخاطر السيولة.

❖ خطر الملاءة المالية: **Solvency Risk**

تعرف الملاءة المالية بالرصيد الصافي للبنك، بمعنى الفرق بين قيمة إستعمالاته و إلتزاماته، فنقول أن البنك له ملاءة مالية في حالة تفوق إستعمالاته (موارده) على إلتزاماته،كما تعرف ملاءة البنك بإحتمال عدم قدرته على الوفاء بإلتزاماته، و يحدث ذلك عندما تنخفض القيمة السوقية لأصول البنك إلى مستوى أقل من القيمة السوقية لإلتزاماته، و هذا يعني أنه إذا إضطر إلى تسييل جميع أصوله فلن يكون قادرا على سداد جميع إلتزاماته و بالتالي تتحقق خسارة لكل المودعين.

و يعتبر خطر الملاءة المالية كنتيجة لمختلف المخاطر التي يتعرض إليها البنك، بما في ذلك مخاطرة القرض التي تنجم عن فشل البنك في إسترداد أمواله، و مخاطرة الفائدة التي تجعل تكلفة موارده أكبر من عوائد إستخداماته، بالإضافة إلى مخاطر الصرف و السيولة التي تؤثر على رأسمال البنك و إحتياطاته.

❖ مخاطر الإلتزامات: **Compliance Risk**

و يقصد بها تعرض البنك لعقوبات سواء في شكل جزاءات مالية أو الحرمان من ممارسة نشاط معين لارتكابه مخالفات.

❖ الخطر التجاري: **Commercial Risk**

يأخذ الخطر التجاري بالنسبة للبنك عدة أشكال، فقد يتعلق بالصورة التجارية للبنك،كما يتمثل في خسارة الزبائن، أو فشل إطلاق و ترويج منتوج ذو خدمة بنكية جديدة، أو سوء معالجة لإحتياجات الزبائن، أو تأثير سلبي لإشهار خاص بالبنك، أو إشاعة عن البنك تضر بصورته، و قد يطرح الخطر التجاري من جانب خطر السوق الذي يوضح درجة تخصص البنك و إستقلاليته في قطاع نشاطه، فكلما إستطاع البنك من تنويع نشاطه في القطاع قل الخطر التجاري بالمقابل، و العكس صحيح.

❖ أخطار التسيير الداخلي: **Management Internal Risk**

- الخطر الإستراتيجي: **Strategic Risk**

و يسمى هذا الخطر كذلك بخطر السياسة العامة، و ينشأ نتيجة لغياب إستراتيجية مناسبة للبنك يحدد من خلالها المسار الواجب إتباعه لتحقيق أهدافه في الأجلين القصير و الطويل في ضوء الظروف البيئية العامة و ظروف المنافسين و إعتماد على تحليل القوة الذاتية، على سبيل المثال نذكر خطر التوسع في منح القروض من طرف البنوك الغربية للدول النامية، أو تخصص البنك في سوق يشهد حالة إنخفاض في الأداء (الإستثمار في مجالات أقل عائدا)، و يبين هذا الخطر غياب أو سوء توجيه إستراتيجي للبنك مما يحمله نتائج سلبية على مسار تطوره و نموه خصوصا في ظل محيط يتميز بمنافسة كبيرة.

- **الخطر التقني في المعالجة الإدارية و المحاسبية للعمليات البنكية: Technical Risk**

يشمل هذا الخطر الخسائر الناجمة عن أخطاء في المعالجة و تنفيذ العمليات اليومية للبنك (إدارية أو محاسبية)، على سبيل المثال: خطأ في تحويل رأس المال، تضييع البريد، خطأ في تاريخ القيمة، خطأ في المبلغ....الخ، و يعرف هذا الخطر بتسمية الخطر العملي و هو يشمل بالإضافة لما سبق، على خطر معالجة العمليات البنكية بإستعمال الإعلام الآلي (في إعداد برامج الإعلام الآلي، إستغلالها و صيانتها، و في تشغيل و تنفيذ معالجة العمليات اليومية، و خطر الإتصال الذي قد يؤدي إلى إفشاء السر المهني).

- **الخطر التنظيمي: Organisational Risk**

يعكس الخطر التنظيمي عدم إحترام التشريعات المنظمة للنشاط البنكي و هو ما ينتج عنه تحمل البنك جزاءات و غرامات يدفعها حسب ما هو منصوص عليه في هذه التشريعات، و تأخذ هذه العقوبات طابع قضائي أو جبائي أو جنائي، و قد تصل درجة العقوبة إلى حد سحب الإعتماد من البنك.

و يشمل هذا الخطر كذلك على الخطر المعنوي الناتج عن عدم إحترام المبادئ و القواعد الداخلية للنشاط البنكي، كخطأ الكشف عن السر المهني الذي يؤدي إلى خسارة محتملة للزبائن و إلى تعرض البنك لإجراءات عقابية ذات طابع مالي.

2.2 مفهوم إدارة المخاطر:

ترتكز الصناعة المصرفية في مضمونها على فن إدارة المخاطر، و بدون المخاطر، تقل الأرباح أو تنعدم، فكلما قبل البنك أن يتعرض لقدر أكبر من المخاطر، نجح في تحقيق جانب أكبر من الأرباح، و من هنا تأتي أهمية إكتشاف المصرفيين لمخاطر عملهم، ليس لتجنبها بل للعمل على إحتوائها بذكاء لتعظيم العائد على الإستثمارات الذي هو في النهاية المقياس الحقيقي للنجاح.

و على ذلك فان حسن إدارة المخاطر يشمل المرور بأربعة مراحل أساسية:

- تعريف المخاطر التي يتعرض لها العمل المصرفي.
- القدرة على قياس تلك المخاطر بصفة مستمرة من خلال نظم معلومات ملائمة.
- إختيار المخاطر التي يرغب البنك في التعرض لها.
- مراقبة الإدارة لتلك المخاطر و قياسها بمعايير و إتخاذ القرارات الصحيحة في الوقت المناسب لتعظيم العائد مقابل تحجيم المخاطر، و هو جهد متواصل لا ينتهي و يمثل صميم العمل المصرفي.

2.3.أهمية إدارة المخاطر:

إن قياس المخاطر بغرض مراقبتها و التحكم فيها هو دور أساسي تخدم به إدارات المخاطر الجديدة في البنوك عددا من الوظائف الهامة بهذه البنوك، نذكر منها:

- المساعدة في تشكيل رؤية واضحة، يتم بناء عليها تحديد خطة و سياسة العمل.
- تنمية و تطوير ميزة تنافسية للبنك عن طريق التحكم في التكاليف الحالية و المستقبلية التي تؤثر على الربحية.
- تقدير المخاطر و التحوط ضدها بما لا يؤثر على ربحية البنك.
- المساعدة في إتخاذ قرارات التسعير.
- تطوير إدارة محافظ الأوراق المالية و العمل على تنويع تلك الأوراق، من خلال تحسين الموازنة بين المخاطر و الربحية.

- مساعدة البنك على إحتساب معدل كفاية رأس المال وفقا للمقترحات الجديدة للجنة بازل، و الذي سيمثل عقبة رئيسية أمام البنوك التي لن تستطيع قياس و إدارة مخاطرها بأسلوب علمي، حيث أن المتطلبات الجديدة للجنة بازل تعتمد على القدرة على قياس و متابعة و التحكم في معدلات الخسائر المتوقعة Loss Norms، هذا فضلا عن إضافة أنواع جديدة من المخاطر إلى الإتفاق المقترح بشأن كفاية رأس المال، بخلاف المخاطر التي يشملها الإتفاق الحالي.

4.2. مبادئ إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية

تتميز الخدمات المصرفية الالكترونية بالتغير السريع في الابتكارات التقنية مما يستوجب على المصارف إعادة تقييم لإجراءات وسياسات إدارة المخاطر بشكل مستمر مع التغيرات التي تشهدها مكونات المخاطر المصرفية ،مع ضرورة تأكد السلطات الإشرافية من امتلاك المصارف لآليات وإجراءات وأنظمة شاملة لإدارة ومراقبة مخاطر الصيرفة الإلكترونية ،ولتحقيق هذا الأمر يمكن الاسترشاد بالمبادئ العامة التي صدرت عن لجنة بازل كأسس وأدوات أساسية للسلطات الإشرافية للتحقق من تواجد الممارسات السليمة من قبل المصارف في تعاملها مع قضايا الصيرفة الإلكترونية وتندرج هذه المبادئ ضمن ثلاثة جوانب يمكن إيجازها فيما يلي:

❖**المبادئ المتعلقة بمسؤوليات الإدارة العليا للمؤسسات المصرفية :**

يتعين على مجلس الإدارة والإدارة العليا في المؤسسات المصرفية أن تراعي :

- إتباع سياسات مراقبة فعالة للإدارة على المخاطر المرتبطة بالأنشطة المصرفية الالكترونية بما فيها وضع سياسات وأدوات خاصة لإدارة تلك المخاطر وتحديد صريح للمسؤوليات ؛
- مراجعة واعتماد النواحي الرئيسية الخاصة بعمليات التحكيم والمراقبة للنواحي الأمنية ؛
- الاهتمام بوضع منهج شامل ومستمر في إدارة ومراقبة علاقات المصرف مع الأطراف الخارجية ممن يدعمون العمليات المصرفية الالكترونية للمصرف؛

❖**المبادئ المتعلقة بالتحكم بالأمن :** يتعين على المؤسسات المصرفية أن تراعي :

- اتخاذ الإجراءات اللازمة والسليمة للتحقق من صحة وهوية وتفويض العملاء ممن يقومون بإجراء عمليــات مــع المصــــرف عــن طـــريق الانتــرنت ؛
- استخدام طرق التحقق من صحة التعاملات التي تعزز عدم الإنكار وتحدد التعاملات المصرفية الالكترونية ؛
- التأكد من تطبيق الإجراءات الملائمة لغايات فصل الواجبات والمهام ضمن الأنظمة المصرفية الالكترونية وقواعد المعلومات والتطبيقات ؛
- التأكد من استخدام أدوات مناسبة لمراقبة التفويض فيما يخص الأنظمة المصرفية الالكترونية وقــواعد المعلــومــــات والتطبيــقــات ؛
- اتخاذ الإجراءات اللازمة الهادفة لحماية سلامة المعلومات الخاصة بالتعاملات المصرفية الالكتــرونية والمعلــومــات المرتبطة بها ؛
- ضمان وجود تحقيق واضح لجميع التعاملات المصرفية الإلكترونية؛
- اتخاذ الإجراءات اللازمة الكفيلة بالحفاظ على سرية المعلومات المصرفية الالكترونية الهامة بما يتناسب مع حساسية المعلومات التي يتم نقلها وتخزينها في قواعد المعلومات .

❖**المبـادئ المتعلقـة بإدارة المخاطـر القانونيـة والمخاطـر المرتبطة بالسمعة :**

يتوجب على المؤسسات المصرفية أن تراعي :

- التأكد من الإفصاح عن المعلومات الصحيحة على موقع الانترنت الخاص بالمصرف بغية السماح للعملاء المحتملين التوصل لاستنتاج واضح حول هوية هذا المصرف والوضع التنظيمي والقانوني له قبل الدخول في تعاملات مصرفية الكترونية؛

- اتخاذ الإجراءات المناسبة الكفيلة بالالتزام بالمتطلبات المتعلقة بخصوصية العملاء في إطار الالتزامات التشريعية والقانونية السائدة في المنطقة التي يقدم هذا المصرف المنتجات والخدمات المصرفية الالكترونية ؛
- ضرورة امتلاك المصرف للقدرة الفعالة على الاستمرارية في تقديم الخدمات المصرفية الالكترونية وامتلاكه لخطط وبدائل في حالات الطوارئ بما يكفل توفر الأنظمة والخدمات المصرفية الالكترونية في جميع الأوقات .

الخاتمة

قد أصبح الاهتمام بتطوير وتحسين الخدمات المصرفية من أولويات رفع القدرة التنافسية للمصارف في عصر العولمة ،من خلال استقبال سياسات ومناهج مختلفة تمكنها من تلبية احتياجات ورغبات الزبائن بمختلف أشكالهم ،ويعد التسويق المصرفي أحد أهم الركائز التي تعتمد عليها المصارف في أداء وظائفها وإيصال الخدمات إلى زبائنها .

كما واجهت المصارف تحديات كبيرة خاصة في الحقبة الأخيرة من القرن الماضي أين تسارعت وتيرة العولمة والتحرر المالي في ظل بيئة اقتصادية تنطوي على العديد من المخاطر المرتفعة والمنافسة شديدة الضرر، مما جعل المصارف تتجه نحو الاتجاهات الحديثة في مجال الخدمات المصرفية من خلال تشكيل كيانات مصرفية عملاقة عن طريق الاندماج لضمان نموها وبقائها واستمرارها والتحول نحو المصارف الشاملة والانتقال التدريجي من المصارف التقليدية التي لها وجود مادي في شكل فروع ومعاملات إلى المصارف الافتراضية التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كاستخدام وسائل الدفع والسداد الالكترونية مثل البطاقات المصرفية والشيكات الالكترونية والنقود الالكترونية التي تمتاز بقلة تكلفتها

و من المتعارف عليه أن إدارة المخاطر هي في صلب الوظيفة المصرفية منذ ظهورها، إلا أن هذه الإدارة قد تعاظم دورها حديثا نتيجة تطور النشاط المصرفي، هذا التطور الذي ولد العديد من المخاطر التي لم تكن معروفة من قبل، الأمر الذي يحتم على المصارف بصفتها تواجه نفس درجة و نوع هذه المخاطر، و اعتماد إدارة فعالة تمكنها من التقليل من حدة هذه المخاطر.

المراجع

- عمرو موسى، مفيد شهاب،"صناعة الخدمات في الوطن العربي(رؤية مستقبلية)"،قاعة المؤتمرات، جامعة الدول العربية،القاهرة،20/ 22 أفريل2004 .
- محمد منصف تطار ،"النظام المصرفي الجزائري والصيرفة الإلكترونية " ، مجلة العلوم الإنسانية ،العدد 02،جامعة محمد خيضر ، بسكرة،جوان 2002.
- محمد تقرورت ،" واقع و آفاق التجارة الالكترونية في الوطن العربي"، مذكرة ماجستير ، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية ، قسم العلوم الاقتصادية ، جامعة الشلف،2005.
- مدحت صادق ، " أدوات وتقنيات مصرفية "،دار غريب للطباعة والنشر ، 2001.
- مصطفى إبراهيم عبد النبي ، " دور السلطات النقدية في مواجهة مخاطر الصيرفة الإلكترونية "،دراسات وأبحاث ، مجلة المصرفي ، العدد32،يونيو 2004.
- صالح نصولي ،انريا سايخنز ،"تحديات المعاملات المصرفية الإلكترونية "،مجلة التمويل والتنمية ، مجلد 39،العدد03،
- محمود ،" النظام المصرفي بين النقود الورقية والنقود الآلية "،مجلة العلوم الإنسانية ، العدد 04، جامعة بسكرة ،ماي 2003.
- محمود احمد إبراهيم الشرقاوي ،"مفهوم الأعمال المصرفية الإلكترونية واهم تطبيقاتها "،مؤتمر الأعمال المصرفية بين الشريعة والقانون ، المجلد الأول ،ماي 2003،دبي .
- نعمون وهاب ،"النظم المعاصرة لتوزيع المنتجات المصرفية واستراتيجية البنوك"، أعمال الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية – الواقع والتحديات - ،جامعة الشلف ،يومي 14- 15 ديسمبر2004،الجزائر .
- عز الدين كامل أمين مصطفى،"الصيرفة الإلكترونية "، www.bank of sudan .org-،13/12/2006.
- عز الدين كامل امين مصطفى ،"مفهوم ومقومات العمل المصرفي الالكتروني، اتحاد المصارف العربية ،العدد 282،ماي 2004.
- بنك الإسكندرية، النشرة الاقتصادية، العدد 35، سنة 2003.
- إبراهيم منير هندي، إدارة البنوك التجارية مدخل اتخاذ القرارات، الطبعة الثانية، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية، 1996.
- طارق عبد العال حماد، تقييم أداء البنوك التجارية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2001،
- Philipe .Charles, Economie et gestion ban caire, Edition Dunod, Paris, 1999 .
partir du site d'internet : www.apbt.org.tn/fr/htm/dossiers/dossiersdumois.asp, Consulté le : 18/06/2005
- Georges Sauvageot, Précis de finance, NATHAN, Paris, 1997.
- J Bessis, Gestion des risques et gestion actif-passif des banques, Dalloz, Paris, 1996..
- Sylvie de Coussergues, La gestion de la banque, Edition DUNOD, Paris, 1992.